

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya KBIH Zamzam Nganjuk**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang telah mendapatkan izin dari KEMENAG. KBIH yang berada di bawah pimpinan H. Moh. Imam Mashadi ini merupakan KBIH pertama kali yang berdiri di Kabupaten Nganjuk. Munculnya Zamzam berawal atas keprihatinan H. Moh. Imam Mashadi dalam melakukan Ibadah Haji pada tahun 1997. Pada saat itu beliau bergabung dengan KBIH lain yang berlokasi di luar Kabupaten Nganjuk. Semua calon jamaah haji tentunya mengharapkan pelayanan yang baik kepada pengurus KBIH. Namun waktu itu, pelayanan yang diberikan untuk jamaah tidak sesuai dengan yang diharapkan jamaah. Sesama jamaah tentunya membutuhkan bimbingan dari KBIH yang dipilihnya. Sayangnya, KBIH tersebut tidak mampu memberikan informasi dan bimbingan yang baik. Oleh karena itu para jamaah haji merasa kebingungan pada saat menjalankan Ibadah Haji.

Pada tahun 2000, H. Moh. Imam Mashadi termotivasi karena ada calon jamaah haji yang dibimbing dengan bagus. Kemudian

beliau memantau KBIH lain atas pelayanan yang diberikan untuk calon jamaah haji. Akhirnya atas keprihatinan dan termotivasi pelayanan yang di berikan untuk calon jamaah haji, maka berdirilah KBIH Zamzam Nganjuk pada tahun 2001.

Sejak mendapatkan izin dari pemerintah, perkembangan KBIH Zamzam mengalami kenaikan terus-menerus. Pada tahun pertama berdiri Zamzam telah memberangkatkan satu rombongan yakni 45 calon jamaah haji. Ditahun kedua Zamzam telah memberangkatkan 70 calon jamaah haji. Di tahun ketiga sebanyak 93 calon jamaah haji. Kenaikan yang terus-menerus ini dikarenakan KBIH Zamzam lebih mengedepankan kekeluargaan, keikhlasan serta memberikan pelayanan semaksimal mungkin yang sesuai syariah Islam untuk calon jamaah. Sehingga dengan menggunakan metode ini, jamaah merasa lebih dari sekedar mendapat bimbingan tetapi juga kemudahan dan kenyamanan.<sup>1</sup>

## **2. Visi dan Misi KBIH Zamzam Nganjuk**

### **a. Visi**

Mendarmabaktikan seluruh aktifitas sebagai hamba Allah dalam memberi bimbingan kepada jamaah semata-mata karena ibadah kepada Allah SWT dan terhadap ridha-Nya.

### **b. Misi**

---

<sup>1</sup> Sumber dari wawancara Moh. H. Imam Mashadi, Selaku Ketua KBIH Zamzam Nganjuk.

1. Mengutamakan kepuasan pelayanan bagi calon jamaah haji
2. Meningkatkan mutu SDM yang berkesinambungan sesuai perkembangan jaman
3. Melengkapi sarana dan prasarana
4. Meningkatkan suasana yang harmonis dan kekeluargaan antara pembimbing dengan jamaah haji

### **3. Tujuan KBIH Zamzam Nganjuk**

Melayani calon jamaah sesuai syariat Islam. Oleh karena itu, dengan menerapkan pelayanan sesuai tuntunan Rasulullah, maka akan meminimalisir kesalahan yang terjadi saat ibadah haji.

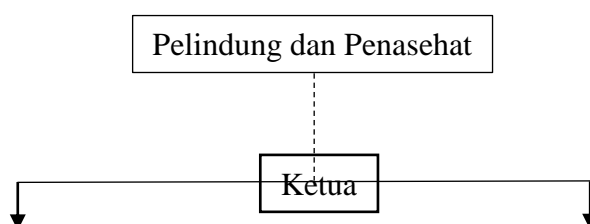
### **4. Legalitas Berdirinya KBIH Zamzam Nganjuk**

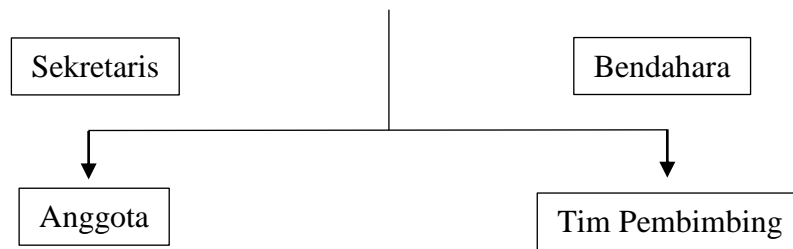
KBIH Zamzam Nganjuk berdiri pada tahun 2001 yang letaknya di Jl. Imam Bonjol No. 54 Kabupaten Nganjuk dengan ijin SK.MENAG RI.NO.WM.04.02.HJ01.1578 TH.2001

### **5. Struktur Organisasi KBIH Zamzam Nganjuk**

**Gambar 4.1**

#### **Struktur Organisasi KBIH Zamzam Nganjuk**





Sumber: KBIH Zamzam Nganjuk.

## 6. Tugas dan Tanggung Jawab KBIH Zamzam Nganjuk

Pada KBIH Zamzam Nganjuk mempunyai tugas dan tanggung jawab masing - masing yaitu:

- a. Penasehat dan pelindung bertugas untuk mengawasi kegiatan kegiatan organisasi dan bersifat tidak langsung dan menyelesaikan permasalahan permasalahan yang menjadi keluhan dan kebutuhan pelanggan.
- b. Ketua melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung dilapangan proses kerja organisasi
- c. Sekretaris mengatur dan menjalankan proses administrasi organisasi
- d. Bendahara lebih mirip manager keuangan yang mengerjakan dan mengatur arus kas keuangan organisasi
- e. Anggota membantu pengurus terstruktur untuk menjalankan tugas - tugas organisasi
- f. Tim pembimbing adalah pelaksana lapangan yang bertanggung jawab untuk membimbing jama'ah KBIH Zamzam

## 7. Pelayanan Jamaah Haji KBIH Zamzam Nganjuk

Dalam memuaskan jamaah haji KBIH Zamzam Nganjuk terus meningkatkan pelayanan yang baik. Berikut adalah beberapa kegiatan pelayanan jamaah haji KBIH Zamzam adalah:

a. Persiapan keberangkatan:

1. Pengurusan dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan calon jamaah haji
2. Pemeriksaan kesehatan
3. Penyediaan perlengkapan jamaah haji (buku bimbingan, koper, tas jinjing, seragam, dll)
4. Pengurusan keberangkatan calon jamaah haji (Surat panggilan masuk asrama, handling koper, dll)
5. Upacara pelepasan calon jamaah haji

b. Bimbingan manasik haji

1. Fiqh haji
2. Tata cara pelaksanaan ibadah haji
3. Ibadah-ibadah sunah yang terkait dengan haji
4. Bimbingan kesehatan haji
5. Latihan praktek manasik haji

c. Selamat Datang di Tanah Suci

1. Mengurus dokumen perjalanan
2. Membimbing ibadah haji
3. Mengatur kegiatan tambahan seperti ziarah, tour, dll)

4. Memberikan informasi kepada keluarga jamaah haji yang ada di tanah air melalui sekretariat KBIH Zamzam
- d. Kembali ke tanah suci
1. Mengurus dokumen perjalanan
  2. Membantu mengurus barang-barang bawaan jamaah haji
  3. Mengurus transportasi
  4. Upacara penyambutan jamaah haji

## **8. Kelebihan / Keunggulan KBIH Zamzam Nganjuk**

Kelebihan / keunggulan yang ada di KBIH Zamzam Nganjuk adalah :

- a. Mendapat bimbingan secara intensif pada setiap pelaksanaan ibadah haji, umroh sunnah dan ziarah.
- b. Model bimbingan dengan pendekatan pearson to pearson. Sehingga akan mengurangi kesulitan dan keraguan yang selama ini menghantui para jama'ah haji.
- c. Selalu bersama-sama dengan keluarga rombongan dan bimbingan dalam satu kloter.
- d. Pembimbing siap membantu keperluan jama'ah selama 24 jam penuh

## **9. Syarat-syarat Pendaftaran Haji**

- a. Mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan:

1. Bukti angsuran BPIH (*No. Porsi*) Asli dan foto copy 3 lembar.
2. SPPH Asli yang sudah di cap jempol kiri (*warna merah muda*) dan foto copy 2 lembar.
3. Foto copy KTP 15 lembar.
4. Surat keterangan sehat asli dari Puskesmas dan foto copy 2 lembar.
5. Pas Photo berwarna terbaru Background putih polos dengan ukuran:
  - a. 3 x 4 = 10 lembar
  - b. 4 x 6 = 5 lembar.
6. Foto copy surat Nikah 3 lembar (*Bagi yang berangkat suami istri*)
7. Surat keterangan mahrom asli dari KUA Kecamatan dan foto copy 2 lembar. (*Khusus wanita yang berangkat sendiri/ Janda / Belum Nikah*) surat mahrom diurus oleh KBIH dengan biaya.
  - b. Melunasi biaya bimbingan sebesar Rp. 1.750.000 (Satu juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah)

#### **10. Fasilitas Bimbingan Manasik Haji**

Fasilitas yang diberikan oleh KBIH Zamzam Nganjuk pada jamaah haji adalah :

- a. VCD manasik haji.
- b. Buku zikir.

- c. Identitas KBIH
- d. Buku doa manasik haji
- e. Kain seragam KBIH Zamzam Nganjuk
- f. Buku kenangan / memori haji
- g. Mengadakan pengajian rutin selama menjalankan ibadah haji
- h. Syahadah / piagam haji
- i. Foto-foto perjalanan haji jama'ah haji 1 album

## **11. Materi Bimbingan Manasik Haji**

Adapun materi-materi yang disampaikan dalam bimbingan manasik haji di KBIH Zamzam Nganjuk adalah:

- a. Manasik haji.
- b. Kebijakan pemerintah dalam urusan haji.
- c. Proses perjalanan haji.
- d. Do'a-do'a
- e. Ziarah.
- f. Fiqih (Tayamum, wudlu, sholat dll).

## **B. Deskripsi Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah 360 Jamaah haji. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari jamaah haji KBIH



Zamzam tahun 2017. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah 177 jamaah haji berdasarkan tabel *Issac dan Michael* dengan tingkat kesalahan 5% dan metode pengambilan sampel yaitu *random sampling*. Jadi peneliti dapat memilih siapapun responden yang bersangkutan, dimana dan kapan saja agar dapat dijadikan sebagai elemen-elemen sampel penelitian.

### 1. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Pria	77	43,50%
Wanita	100	56,49%
Jumlah	177	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa lebih banyak responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 100 orang (56,49%) dan responden pria sebanyak 77 orang (43,50%)

## 2. Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
20-30	35	19,77%
30-40	92	52,97%
40-50	32	18,07%
>50	18	10,16%
Jumlah	177	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang berusia antara 20-30 tahun sebanyak 35 orang (19,77%), 30-40 tahun sebanyak 92 orang (52,97%), 40-50 tahun sebanyak 32 orang (18,07%), dan < 50 tahun sebanyak 18 orang (10,16%).

## 3. Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
SD	5	2,82%
SMP/SLTP	21	11,86%
SMA/SLTA	68	38,41%
DIPLOMA	33	18,64%
Sarjana	50	28,24%
Jumlah	177	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang pendidikan terakhir SD sebanyak 5 orang (2,82%), SMP/SLTP sebanyak 21 orang (11,86%), SMA/SLTA sebanyak 68 orang (38,41%), DIPLOMA sebanyak 33 orang (18,64%) dan sarjana sebanyak 50 orang (28,24%).

#### **4. Pendapatan**

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendapatan disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

<b>Pendapatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
< Rp 1.000.000	4	2,25%
Rp 1000.000 – Rp 2.000.000	37	20,90%
Rp 2.000.000 - Rp 4.000.000	84	47,45%

>Rp 4.0000.000	52	29,37%
Jumlah	177	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pendapatan < Rp.1000.000 sebanyak 4 orang (2,25%), Rp.1.000.000-Rp.2.000.000 sebanyak 37 orang (20,90%),Rp.2.000.000 -Rp.4.000.000 sebanyak 84 orang (47,45%), >Rp.4.000.000 sebanyak 52 orang (29,37%).

### C. Deskripsi Data

Data hasil penelitian yang diperoleh dari angket atau kuesioner merupakan langkah awal dalam analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah KBIH Zamzam Nganjuk

#### 1. Uji Validitas

Berikut ini hasil uji instrumen kualitas pelayanan (X) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Kualitas Pelayanan**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	,060	0,148	Tidak Valid
2	,398	0,148	Valid
3	,180	0,148	Valid
4	,457	0,148	Valid

5	,035	0,148	Tidak Valid
6	,497	0,148	Valid
7	-,055	0,148	Tidak Valid
8	,343	0,148	Valid
9	,470	0,148	Valid
10	,462	0,148	Valid
11	,118	0,148	Tidak Valid
12	,249	0,148	Valid
13	,372	0,148	Valid
14	,048	0,148	Tidak Valid
15	,572	0,148	Valid
16	,519	0,148	Valid
17	,252	0,148	Valid
18	,276	0,148	Valid
19	,434	0,148	Valid
20	,074	0,148	Tidak Valid
21	,422	0,148	Valid
22	,376	0,148	Valid
23	,406	0,148	Valid
24	,553	0,148	Valid
25	,475	0,148	Valid
26	,563	0,148	Valid
27	,458	0,148	Valid
28	,404	0,148	Valid
29	,035	0,148	Tidak Valid
30	,419	0,148	Valid

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa item no 1, 5, 7, 11, 14, 20, 29 tidak valid, oleh karena itu harus dihapus. Sedangkan item yang valid yakni no 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	,328	0,148	Valid
2	,364	0,148	Valid
3	,208	0,148	Valid

4	,490	0,148	Valid
5	,571	0,148	Valid
6	,528	0,148	Valid
7	,373	0,148	Valid
8	,458	0,148	Valid
9	,597	0,148	Valid
10	,538	0,148	Valid
11	,566	0,148	Valid
12	,250	0,148	Valid
13	,458	0,148	Valid
14	,554	0,148	Valid
15	,548	0,148	Valid
16	,519	0,148	Valid
17	,396	0,148	Valid
18	,248	0,148	Valid
19	,428	0,148	Valid
20	,364	0,148	Valid

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa item no 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 adalah valid.

Hal ini dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Uji Reliabilitas Angket Mengenai Kualitas Pelayanan

Pengujian reliabilitas pada data hasil angket untuk mengukur kualitas pelayanan (X) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

### **Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

#### **Sebelum Uji Coba**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	30

Sumber: Lampiran data diolah (Hasil SPSS 21)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ . Demikian variabel kualitas pelayanan (X) secara keseluruhan didapat 0,770 yakni lebih besar dari *Cronbach's Alpha*, maka keseluruhan instrumen adalah reliabel

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan  
Setelah Uji Coba**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	23

Sumber: Lampiran data diolah (Hasil SPSS 21)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ . Demikian variabel kualitas pelayanan (X) secara keseluruhan didapat 0,781 yakni lebih besar dari *Cronbach's Alpha*, maka keseluruhan instrumen adalah reliabel

b. Uji Reliabilitas Angket Mengenai Kepuasan Pelanggan

Pengujian reliabilitas pada data hasil angket untuk mengukur kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan  
Sebelum dan Sesudah Uji Coba**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	20

Sumber: Lampiran data diolah (Hasil SPSS 21)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui bahwa variabel memiliki *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$ . Demikian variabel kepuasan pelanggan (Y) secara keseluruhan didapat 0,776 yakni lebih besar dari *Cronbach's Alpha*, maka keseluruhan instrumen adalah reliabel.

**3. Analisis Deskriptif**

Setelah dilakukan penelitian, maka diperoleh data untuk masing-masing variabel, yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y). Berikut hasil dari data deskripsi:

**Tabel 4.10**

**Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan  
Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	177	69	99	85,84	5,846
Kepuasan_Pelanggan	177	60	89	74,69	5,261



Valid N (listwise)	177			
--------------------	-----	--	--	--

Sumber: Lampiran data diolah (Hasil SPSS 21)

Berdasarkan perhitungan SPSS 21 bahwa variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan jumlah responden yang diteliti adalah 177 orang. Skor terendah adalah 69 dan skor tertinggi adalah 99. Sehingga dapat diketahui bahwa rata-ratanya adalah 85,84 dan standar deviasinya adalah 5,846

**Tabel 4.11**

**Kategorisasi untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Pedoman	Perhitungan	Skor	Kategori
$M + (1,5.SD) \leq Y$	$85,84 + (1,5.5,846) \leq Y$	94,609 Keatas	Sangat baik
$M + (0,5.SD) \leq Y < M + (1,5.SD)$	$85,84 + (0,5.5,846) \leq Y < 85,84 + (1,5.5,846)$	$88,763 \leq Y < 94,609$	Baik
$M - (0,5.SD) \leq Y < M + (0,5.SD)$	$85,84 - (0,5.5,846) \leq Y < 85,84 + (0,5.5,846)$	$82,917 \leq Y < 88,763$	Cukup
$M - (1,5.SD) \leq Y < M - (0,5.SD)$	$85,84 - (1,5.5,846) \leq Y < 85,84 - (0,5.5,846)$	$77,071 \leq Y < 82,917$	Kurang
$M - (1,5.SD) \geq Y$	$85,84 - (1,5.5,846) \geq Y$	77,071	Sangat Kurang

Dilihat dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan KBIH Zamzam Nganjuk termasuk pada kategori cukup, hal ini berdasarkan nilai rata-rata (Mean) 85,84 berada diantara skor 82,917 dan 88,763.

Sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) bahwa jumlah responden yang diteliti adalah 177 orang. Skor terendah

adalah 60 dan skor tertinggi adalah 89. Sehingga dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-ratanya adalah 74,69 dengan standar deviasinya adalah 5,261.

**Tabel 4.12**

**Kategorisasi untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

<b>Pedoman</b>	<b>Perhitungan</b>	<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
$M + (1,5.SD) \leq Y$	$74,69 + (1,5.5,261) \leq Y$	82,5815 Keatas	Sangat baik
$M + (0,5.SD) \leq Y$ < $M + (1,5.SD)$	$74,69 + (0,5. 5,261) \leq Y$ < $74,69 + (1,5.5,261)$	$77,3205 \leq Y$ < 82,5815	Baik
$M - (0,5.SD) \leq Y$ < $M + (0,5.SD)$	$74,69 - (0,5.5,261) \leq Y <$ $74,69 + (0,5.5,261)$	$72,0595 \leq Y$ < 77,3205	Cukup
$M - (1,5.SD) \leq Y$ < $M - (0,5.SD)$	$74,69 - (1,5.5,261) \leq Y <$ $74,69 - (0,5.5,261)$	$66,7985 \leq Y$ < 72,0595	Kurang
$M - (1,5.SD) \geq Y$	$74,693 - (1,5.5,261) \geq Y$	66,7985	Sangat Kurang

Berdasarkan hasil kategorisasi pada tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada KBIH Zamzam Nganjuk termasuk dalam kategori cukup. Hasil ini berdasarkan nilai rata-rata (Mean) 74,693 yang berada diantara skor 72,0595 dan 77,3205

**4. Uji Normalitas**

**Tabel 4.13**

**Hasil Pengujian Normalitas Data Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_ Pelanggan
N		177	177
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	85,84	74,69
	Std. Deviation	5,846	5,261
	Absolute	,061	,077
Most Extreme Differences	Positive	,059	,051
	Negative	-,061	-,077
Kolmogorov-Smirnov Z		,811	1,027
Asymp. Sig. (2-tailed)		,526	,242

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

Data hasil uji normalitas yang terdapat dalam tabel dibawah ini dapat disimpulkan bahwa nilai sig atau probalitas variabel X dan Y lebih besar dari 0,05, yaitu  $X = 0,526 > 0,05$  dan  $Y = 0,242 > 0,05$  maka variabel X dan Y berdistribusi normal sehingga bisa dilanjutkan untuk pengolahan selanjutnya.

### 5. Uji t (Pengujian Hipotesis)

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis antara  $H_a$   $H_0$  yang telah diajukan pada bab sebelumnya dengan uji statistik.

- a. Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pelayanan	195,345	176	,000	85,842	84,97	86,71

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

Bedasarkan hasil analisis diatas, uji t untuk variabel kualitas pelayanan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $195,345 > 1,65356$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Cara yang lebih praktis dapat dilakukan dengan melihat sig dengan  $\alpha = 0,05$ . Jika  $sig > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sebaliknya, jika  $sig < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari data diatas diketahui bahwa  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

b. Uji t Variabel (Kepuasan Pelanggan)

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji t Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

### One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan	188,865	176	,000	74,689	73,91	75,47

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

Bedasarkan hasil analisis SPSS 21, uji t untuk variabel kepuasan pelanggan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $188,865 > 1,65356$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Cara yang lebih praktis dapat dilakukan dengan melihat sig dengan  $\alpha = 0,05$ . Jika  $sig > 0,05$

maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sebaliknya, jika  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari data diatas diketahui bahwa  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

## 6. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y). Berikut ini hasil SPSS korelasi variabel X dan Y:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment**

		Pelayanan	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	,857**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	6015,571	4637,299
	Covariance	34,179	26,348
	N	177	177
Kepuasan	Pearson Correlation	,857**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	4637,299	4871,910
	Covariance	26,348	27,681
	N	177	177

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel. Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen kualitas pelayanan

(X) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai Sig  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Kriteria besar kecilnya angka korelasi sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

**Interprestasi nilai r *Product Moment***

<b>Besarnya “r” <i>Product Moment</i></b>	<b>Interprestasi</b>
0,00 - 0,20	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh, tapi sangat lemah sekali sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya
0,20 - 0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang lemah atau rendah
0,40 - 0,70	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sedang atau cukupan
0,70 - 0,90	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang tinggi
0,90 – 1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat tinggi

Jika dilihat dari hasil perhitungan, maka kualitas pelayanan dengan kepuasan menunjukkan angka sebesar 0,857, angka ini menunjukkan adanya korelasi yang tinggi. Korelasi dalam tingkat hubungan dalam kategori tinggi karena thitung 0,857 terletak pada rentang interval koefisien antara 0,70 – 0,90 jadi terdapat hubungan dalam kategori tinggi.

## 7. Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat diprediksi melalui variabel kualitas pelayanan (X) secara parsial atau simultan. Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis sederhana.

**Tabel 4.18**

### Hasil Pengujian Regresi Sederhana

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. All requested variables entered.

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,515	3,020		2,820	,000
Pelayanan	,771	,035	,857	21,961	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber: Lampiran data olahan (Hasil SPSS 21)

Setelah data diolah diketahui terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, jumlah pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari output B yaitu sebesar 0,771. Jadi persamaan regresinya adalah  $Y = 8,515 + 0,771 X$ . Jika variabel kualitas pelayanan naik

satu satuan maka tingkat kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,771.

Hasil pengolahan data diatas mengatakan korelasi antara kedua variabel yaitu dengan membandingkan sig dengan probabilitas. Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sebaliknya, jika  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan data diatas diketahui bahwa  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dari paparan diatas bahwasanya dari uji korelasi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## 8. Koefisien Determinasi

**Tabel 4.19**  
**Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,857 <sup>a</sup>	,734	,732	2,722

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

^

i hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 21 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi pada penelitian terdapat satu variabel bebas sehingga digunakan (*R square*) yang diperoleh sebesar 0,734. Hal ini berarti 73,4% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu



26,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti kualitas produk, harga, biaya, emosi.